

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Studie: Robo-Advisor 2022



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 14. Juli 2022

UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrätin
Verantwortung	Partnerschaft mit myclimate, Auszeichnung für Klimaneutralität

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

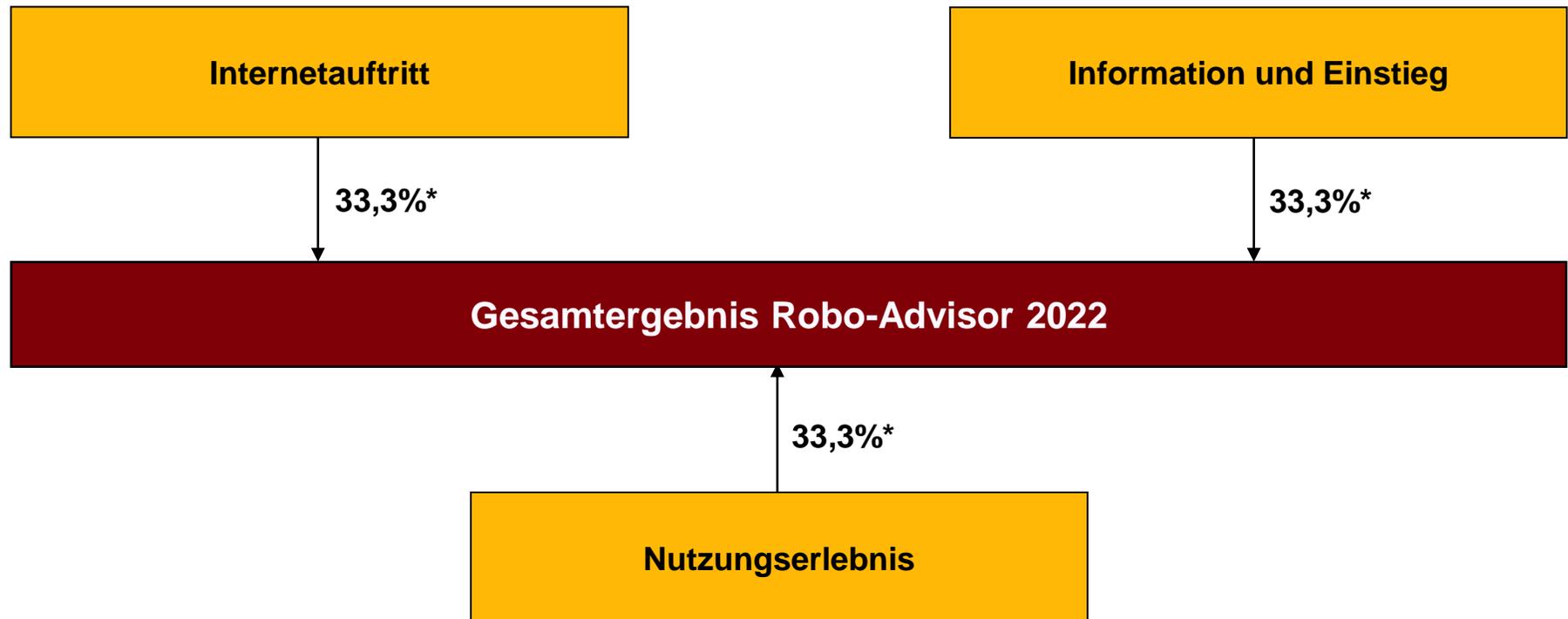
	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	5
2. Fazit	7
3. Die besten Unternehmen	8
4. Gesamtergebnis	9
Robo-Advisor von Banken	9
Robo-Advisor von Fintechs	12
5. Stärken und Schwächen der Branche	15
Internetauftritt	16
Information und Einstieg	17
Nutzungserlebnis	18
6. Methodik	19
Anhang	27

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	18 Robo-Advisor, aufgeteilt in zwei unterschiedliche Samples: 10 Banken und 8 Fintechs
Studienzeitraum	März bis Juni 2022
Analysebereich	Customer Experience Mystery-Tests, insgesamt 234 Servicekontakte (13 je Anbieter) <ul style="list-style-type: none">■ 18 Internetanalysen (1 je Anbieter)■ 54 Analysen der Kundenerlebnisse bei der Information über und beim Einstieg in das Produkt (3 je Anbieter)■ 162 Analysen der Kundenerlebnisse bei der Produktnutzung (9 je Anbieter)

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



* Eine Abweichung von 100 Prozent in der Summe ist auf Rundungsdifferenzen im Nachkommastellenbereich zurückzuführen.

3. Die besten Unternehmen

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamtergebnis Robo-Advisor von Banken	Cominvest (Comdirect)	Bevestor (DEKA Bank)	Qurion (Quirin Privatbank)
Gesamtergebnis Robo-Advisor von Fintechs	Growney	Whitebox	Ginmon
Internetauftritt	Whitebox	Cominvest (Comdirect Bank)	GLS-Onlineinvest (GLS Bank)
Information und Einstieg	Evergreen	Bevestor (DEKA Bank)	Fyndus (Stadtsparkasse Düsseldorf)
Nutzungserlebnis	Bevestor (DEKA Bank)	Fyndus (Stadtsparkasse Düsseldorf)	Qurion (Quirin Privatbank)

4. Gesamtergebnis Robo-Advisor von Banken

Gesamtergebnis Robo-Advisor von Banken			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Cominvest (Comdirect)	81,9	sehr gut
2	Bevestor (DEKA Bank)	81,4	sehr gut
3	Quirion (Quirin Privatbank)	80,8	sehr gut
4	Fyndus (Stadtsparkasse Düsseldorf)	80,8	sehr gut
5	GLS-OnlineInvest (GLS Bank)	79,2	gut
6	Visualvest (Union Investment Service Bank)	79,0	gut
7	Robin (Maxblue/Deutsche Bank)	77,7	gut
8	Pixit (Targobank)	77,4	gut
9	Solidvest (DJE Kapital)	73,9	gut
10	Fintego (European Bank for Financial Services)	72,0	gut
	Branche (Mittelwert)	78,4	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis Robo-Advisor von Banken

Gesamtergebnis Robo-Advisor von Banken			Internetauftritt		Information und Einstieg		Nutzungserlebnis	
100%			33,3%*		33,3%*		33,3%*	
Rang	Unternehmen	Punkte**	Rang	Punkte**	Rang	Punkte**	Rang	Punkte**
1	Cominvest (Comdirect)	81,9	1	90,5	4	77,6	5	77,7
2	Bevestor (DEKA Bank)	81,4	8	78,8	1	82,0	1	83,3
3	Quirion (Quirin Privatbank)	80,8	6	83,7	5	76,1	3	82,8
4	Fyndus (Stadtsparkasse Düsseldorf)	80,8	10	77,4	2	82,0	2	82,8
5	GLS-OnlineInvest (GLS Bank)	79,2	2	89,7	3	77,9	9	70,1
6	Visualvest (Union Investment Service Bank)	79,0	5	84,8	6	75,4	6	76,8
7	Robin (Maxblue/Deutsche Bank)	77,7	3	86,5	8	71,3	8	75,3
8	Pixit (Targobank)	77,4	7	82,0	7	71,9	4	78,3
9	Solidvest (DJE Kapital)	73,9	4	86,2	10	59,4	7	76,2
10	Fintego (European Bank for Financial Services)	72,0	9	78,2	9	70,2	10	67,7
	Branche (Mittelwert)	78,4		83,8		74,4		77,1

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

** Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis Robo-Advisor von Fintechs

Gesamtergebnis Robo-Advisor von Fintechs			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Growney	82,2	sehr gut
2	Whitebox	79,5	gut
3	Ginmon	76,0	gut
4	Gerd Kommer Capital	74,8	gut
5	Evergreen	74,5	gut
6	Scalable Capital	72,3	gut
7	Liquid	70,6	gut
8	Oskar	69,5	befriedigend
	Branche (Mittelwert)	74,9	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis Robo-Advisor von Fintechs

Gesamtergebnis Robo-Advisor von Fintechs			Internetauftritt		Information und Einstieg		Nutzungserlebnis	
100%			33,3%*		33,3%*		33,3%*	
Rang	Unternehmen	Punkte**	Rang	Punkte**	Rang	Punkte**	Rang	Punkte**
1	Growney	82,2	2	83,8	3	80,3	1	82,5
2	Whitebox	79,5	1	96,2	5	75,7	5	66,7
3	Ginmon	76,0	5	78,8	2	80,5	4	68,6
4	Gerd Kommer Capital	74,8	6	76,8	4	78,7	3	68,8
5	Evergreen	74,5	3	82,8	1	83,1	8	57,6
6	Scalable Capital	72,3	7	76,7	8	66,7	2	73,7
7	Liqid	70,6	4	82,5	7	69,7	6	59,6
8	Oskar	69,5	8	75,0	6	75,7	7	57,8
Branche (Mittelwert)		74,9	81,6		76,3		66,9	

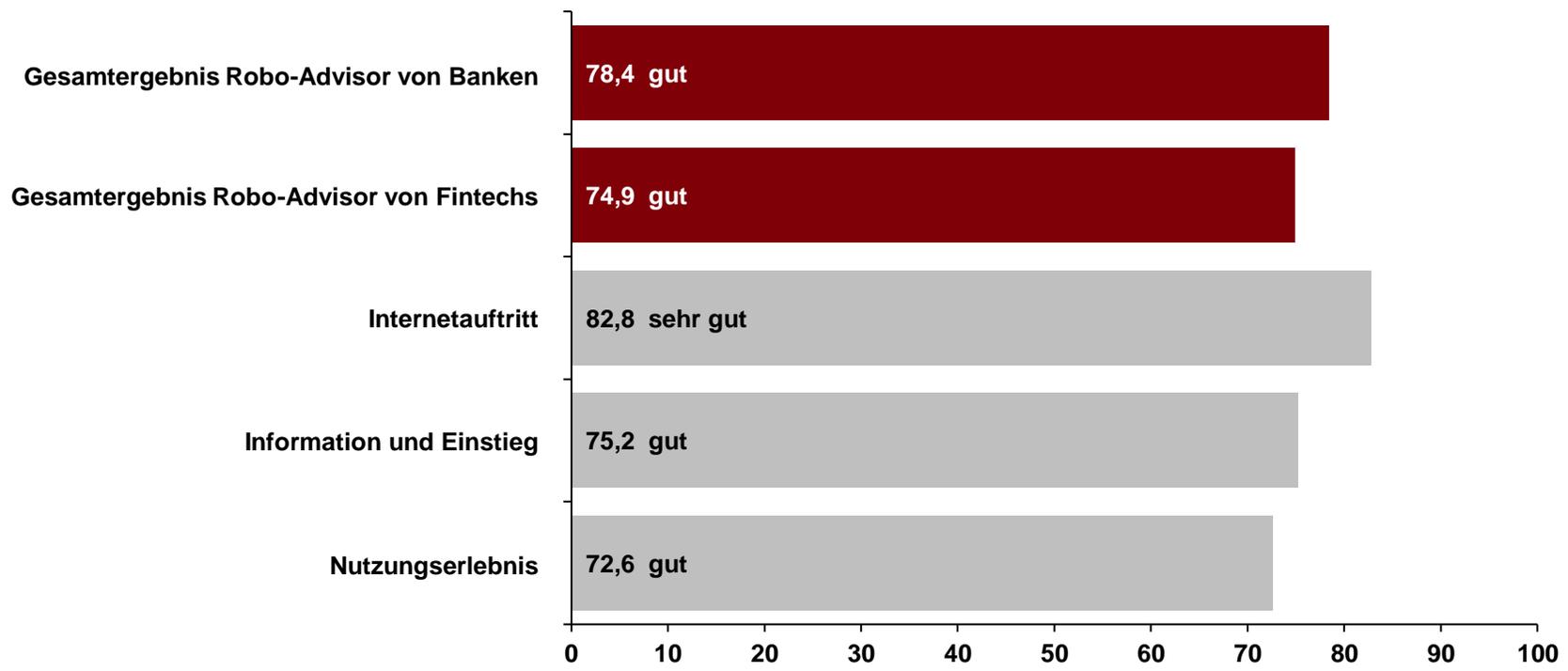
100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

** Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

5. Stärken und Schwächen der Branche

Branchenergebnisse in den Leistungsbereichen (Punkte)



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

6. Methodik

Hintergrund der Studie

Zeit ist Geld – wer heutzutage in diesem Sinne das eigene Geld einfach und zeitsparend anlegen möchte, kann auf einen Robo-Advisor zurückgreifen. Robo-Advisor fungieren als digitale Anlagenhelfer und ermöglichen es, Sparenden auf der Grundlage von Algorithmen eine individuell passende Anlagestrategie und Kapitalanlage zu finden. Nachdem die Kundin oder der Kunde zunächst einen umfassenden Fragebogen zu Vermögen und Risikobereitschaft ausgefüllt hat, verteilt die Software das Kundengeld regelgeleitet auf sogenannte Anlageklassen auf. Stimmt die Anlegerin oder der Anleger der Aufteilung seines Geldes zu, setzt der Robo-Advisor das Portfolio schließlich technisch um und verwaltet es darüber hinaus automatisch.*

Aufgrund ihrer hohen Flexibilität und Anpassungsfähigkeit an verschiedene Anlegertypen erfreuen sich Robo-Advisor immer größerer Beliebtheit auf dem internationalen wie auch auf dem deutschen Finanzmarkt. Es wird deutlich, dass die Robo-Advisor gekommen sind, um zu bleiben. Doch bei welchen Anbietern können die Verbraucherinnen und Verbraucher nicht nur eine zukunftsfähige Technologie, sondern auch erstklassigen Service erwarten?

Ziel dieser Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag von ntv war es, die Anbieter mit den nutzerfreundlichsten Leistungen zu küren und dadurch Konsumentinnen und Konsumenten bei ihrer Entscheidung zu unterstützen.

* Vgl. Finanztip (2022): Digitale Anlagehilfe gegen Aufpreis, online abrufbar unter: <https://www.finanztip.de/robo-advisor/> (Abrufdatum: 03.03.2022).

6. Methodik

Untersuchungsumfang

Die Robo-Advisor wurden anhand der Anzahl der Nennungen in relevanten Quellen* und auf Basis der Daten des Webtraffic-Analysedienstes Übersuggest ausgewählt. Dabei wurden ausschließlich Anbieter mit einem Full-Service berücksichtigt (eigenständige Anlageentscheidungen).

Die Auswahl der wichtigsten Anbieter umfasste folgende 18 Robo-Advisor.

Banken:

- Bevestor (DEKA Bank)
- Cominvest (Comdirect)
- Fintego (European Bank for Financial Services)
- Fyndus (Stadtsparkasse Düsseldorf)
- GLS-OnlineInvest (GLS Bank)
- Pixit (Targobank)
- Quirion (Quirin Privatbank)
- Robin (Maxblue/Deutsche Bank)
- Solidvest (DJE Kapital)
- Visualvest (Union Investment Service Bank)

Fintechs:

- Evergreen
- Gerd Kommer Capital
- Ginmon
- Growney
- Liquid
- Oskar
- Scalable Capital
- Whitebox

* Vgl. FMH und online etwa unter: <https://www.finanzen.net/ratgeber/wertpapiere/robo-advisor> oder: <https://www.test.de/Robo-Advisor-Vergleich-5107535-0/> oder: <https://www.robo-advisor.de/>, oder: <https://geldanlage-digital.de/robo-advisor/> oder: <https://www.finanztip.de/robo-advisor/> (Abrufdatum jeweils 03.03.2022)

6. Methodik

Customer Experience – Vorgehensweise

Um den kundenfreundlichsten Anbieter zu ermitteln, wurden die angebotenen Robo-Advisor vom 22. April bis zum 21. Mai 2022 einer qualitativen Prozessanalyse unterzogen. Im Fokus stand das Kundenerlebnis von der ersten Information über den Robo-Advisor auf der Internetseite bis hin zur Produktnutzung. Zentrale Analysedimensionen waren hierbei die von Kunden erwarteten Vorzüge: Schnelligkeit, Einfachheit und Komfort.

Damit sich Kunden umfassend über den Anbieter informieren können, ist ein aussagekräftiger Internetauftritt wichtig. Im Rahmen einer Internetanalyse wurde vom 9. bis 12. Mai 2022 daher untersucht, welcher Anbieter neben relevanten Informationen über sein Produkt auch Kontaktinformationen und allgemeine Informationen zur Verfügung stellte.

Zur Erhebung des Kundenerlebnisses erfolgte eine qualitative Evaluation mittels geschulter Testkundinnen und -Kunden. Jeweils drei Personen informierten sich unter Berücksichtigung von vorab festgelegten Aufgabenstellungen über die zu analysierende Dienstleistung und wählten den angebotenen Produkteinstieg (Registrierung).

Für die Analyse der Nutzungserlebnisse wurde jeder Robo-Advisor insgesamt neun Mal genutzt. Die Eindrücke und Erlebnisse wurden mithilfe eines standardisierten Fragebogens erfasst und ausgewertet.

6. Methodik

Untersuchungskriterien



Internetauftritt		100,0%
Spezielle Informationen und Funktionen		50,0%
Informationen zu Partnerbanken/Partnershops	5,0%	
Informationen zu Anlagestrategien	6,0%	
Informationen zu Risiken und Renditechancen	6,0%	
Informationen zum Thema Sicherheit	7,0%	
Informationen zu den Gebühren	7,0%	
Erläuterung der Funktionsweise	7,0%	
Kundenbereich mit Login	3,0%	
Anzahl Klicks bis zur Erläuterung der Funktionsweise/des Anlagekonzepts	3,0%	
Anzahl Klicks bis zu Informationen zu Risiken und Renditechancen	3,0%	
Anzahl Klicks bis zu Informationen zu den Gebühren	3,0%	
Allgemeine Informationen		30,0%
AGB/Rechtliches	4,0%	
FAQ/Hilfebereich	3,5%	
Glossar	2,5%	
Suchfunktion	2,5%	
Sitemap/Seitenbeschreibung	2,5%	
Newsletter	2,5%	
Mobiloptimierte Website	2,5%	
Anzahl Klicks bis zu den AGB/zum Rechtlichen	5,0%	
Anzahl Klicks bis zu den FAQ/zum Hilfebereich	5,0%	

6. Methodik

Untersuchungskriterien

Internetauftritt (Fortsetzung)		
Kontaktinformationen		20,0%
Telefonnummer (außerhalb des Impressums/der AGB)	1,5%	
Hinweis auf telefonische Erreichbarkeit	1,5%	
Call-Back-Service	2,0%	
E-Mail-Adresse (außerhalb des Impressums/der AGB)	1,5%	
Allgemeines Kontaktformular	1,5%	
Postanschrift (außerhalb des Impressums/der AGB)	2,0%	
Explizite Kritik-Möglichkeit	3,0%	
Social-Media-Auftritt (Facebook, Twitter, Forum etc.)	1,0%	
Direct-Messaging (Chat, Skype, WhatsApp)	1,0%	
Anzahl Klicks bis zur Telefonnummer	2,5%	
Anzahl Klicks bis zur E-Mail Adresse/zum Kontaktformular	2,5%	

6. Methodik

Untersuchungskriterien

Information und Einstieg		100,0%
Schnelligkeit		10,5%*
Website intuitiv	5,3%*	
Produktinformationen leicht zugänglich	5,3%*	
Einfachheit		47,4%*
Verständliche Produktdarstellung	5,3%*	
Gute Sicherheitsaufklärung	5,3%*	
Transparente Einbindung Partnerangebote/-unternehmen	5,3%*	
Informationen umfangreich	5,3%*	
Transparente Kostendarstellung	5,3%*	
Verständliche Kostendarstellung	5,3%*	
Umfangreiche Kostendarstellung	5,3%*	
Gesamteindruck: strukturiert	5,3%*	
Gesamteindruck: einfach	5,3%*	
Komfort		42,1%*
Website optisch ansprechend	5,3%*	
Website übersichtlich gestaltet	5,3%*	
Website kundenfreundlich gestaltet	5,3%*	
Kosten angemessen	5,3%*	
Gesamteindruck: seriös	5,3%*	
Gesamteindruck: vertrauenerweckend	5,3%*	
Gesamteindruck: besonders	5,3%*	
Gesamteindruck: sympathisch	5,3%*	

* Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen.

6. Methodik

Untersuchungskriterien



Nutzungserlebnis	100,0%	
Schnelligkeit		5,0%
Nutzungsprozess schnell	5,0%	
Einfachheit		40,0%
Problemlose Durchführung	5,0%	
Nutzungsprozess einfach	5,0%	
Zu jedem Zeitpunkt klar, was erwartet wird	5,0%	
Anlageplaner: Abfrage der persönlichen Anlageziele	5,0%	
Anlageplaner: Abfrage der finanziellen Situation des Anlegers	5,0%	
Anlageplaner: Abfrage der gewünschten Anlage	5,0%	
Anlageplaner: Information zur vorgeschlagenen Anlage	5,0%	
Anlageplaner: Bereitstellung von Hintergrundinformationen	5,0%	
Komfort		55,0%
Nutzungsprozess: positiver Einstieg	5,0%	
Nutzungsprozess: komfortabel	5,0%	
Nutzungsprozess: kundenfreundlich	5,0%	
Anlageplaner: Umfang der Abfrage den persönlichen Anlagezielen angemessen	5,0%	
Anlageplaner: Umfang der Abfrage der finanziellen Situation des Anlegers angemessen	5,0%	
Anlageplaner: Umfang der Abfrage der gewünschten Anlage angemessen	5,0%	
Anlageplaner: Umfang der Informationen zur vorgeschlagenen Anlage angemessen	5,0%	
Anlageplaner: Umfang der bereitgestellten Hintergrundinformationen angemessen	5,0%	
Gesamteindruck: Serviceorientierung	5,0%	
Gesamteindruck: Vertrauenswürdigkeit	5,0%	
Gesamteindruck: Kompetenz	5,0%	

6. Methodik

Getestete Kontaktkanäle

Unternehmen	Internetseite
Bevestor (DEKA Bank)	bevestor.de/
Cominvest (Comdirect)	www.comdirect.de/geldanlage/cominvest.html
Evergreen	www.evergreen.de/
Fintego (European Bank for Financial Services)	www.fintego.de/
Fyndus (Stadtsparkasse Düsseldorf)	fyndus.de/home
Gerd Kommer Capital	www.gerd-kommer-capital.de/
Ginmon	www.ginmon.de/
GLS-Onlineinvest (GLS Bank)	www.gls.de/privatkunden/gls-onlineinvest/
Growney	www.growney.de
Liqid	www.liqid.de/
Oskar	www.oskar.de
Pixit (Targobank)	targobank-pixit.de
Quirion (Quirin Privatbank)	www.quirion.de
Robin (Maxblue/Deutsche Bank)	www.maxblue.de/robin/startseite.html
Scalable Capital	de.scalable.capital
Solidvest (DJE Kapital)	www.solidvest.de
Visualvest (Union Investment Service Bank)	www.visualvest.de
Whitebox	www.whitebox.eu/
Testzeitraum	22. April - 21. Mai 2022

	Seite
A. Test-Erlebnisse	28
Positiv	28
Negativ	29
B. Internetauftritt	30
C. Information und Einstieg	31
D. Nutzungserlebnis	32
E. Gebührenübersicht	33
F. Allgemeine Methodik	35
G. Klimaneutralität	36

F. Allgemeine Methodik

Customer Experience-Analyse

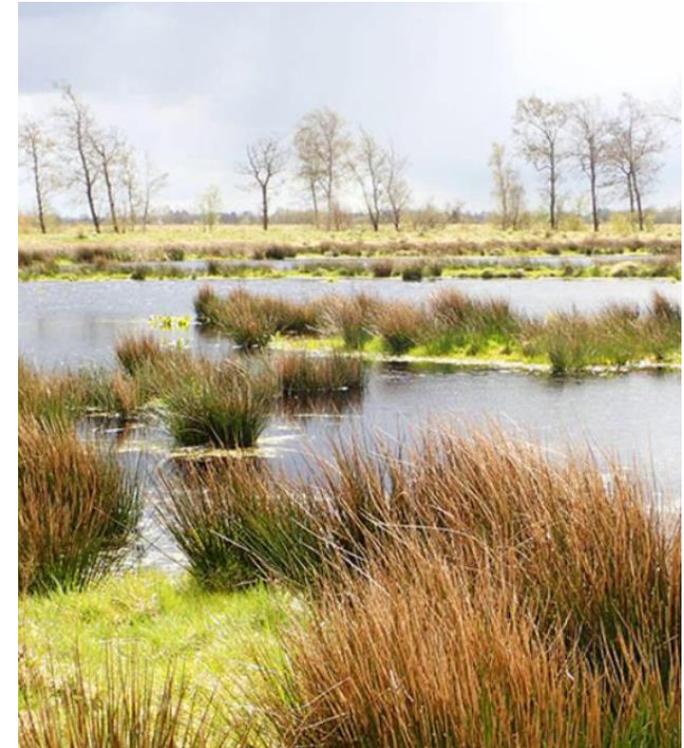
- **Ziel:** Messung der Service-Qualität an Kundenkontaktpunkten (Touchpoints)
- **Verfahren:** Qualitative Prozessanalyse
- **Fokus:** Kundenerlebnis von der ersten Information auf der Internetseite bzw. in der App bis hin zur Produktnutzung
- **Analyse:** Eindrücke und Erlebnisse werden mithilfe eines standardisierten Fragebogens erfasst und ausgewertet
- **Zentrale Analysedimensionen:** Schnelligkeit, Einfachheit und Komfort
- **Internetanalyse:** Relevante Informationen über Produkt/Dienstleistung, allgemeine Informationen, Kontaktinformationen
- **Kundenerlebnis:** Qualitative Evaluation mittels geschulter Testkunden, Testkunden informieren sich unter Berücksichtigung von vorab festgelegten Aufgabenstellungen über ein zu analysierendes Produkt und wählen den angebotenen Produkteinstieg (z. B. Registrierung)

G. Klimaneutralität

Auszeichnung durch myclimate



- Jährliche Berechnung des CO₂-Fußabdrucks des DISQ durch Umweltexperten von myclimate
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung weiterer CO₂-Reduktionsmaßnahmen
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO₂-Emissionen in einem Projekt zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Aktuelles Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein